个案撮要

投诉机电工程署及路政署在处理其就一宗涉及政府公物的交通意外向投诉人追讨维修费用一事上，有失当之处

投诉

投诉人于一九九四年牵涉入一宗交通意外，在该宗交通意外中，有一些政府公物受损毁。事后，政府因为公物受损毁而要求投诉人缴付一笔费用，投诉人于是如数照付。可是，在一九九七年十月，投诉人收到机电工程署的信，声称该署曾于三个月前发给他一封信，要求他缴付在一九九四年那宗意外中受损毁公物的维修费用。投诉人认为，机电工程署在事发后差不多三年，才向他追讨费用，对他并不公平，因为他根本无法肯定以前是否已经清付该笔费用。因此，他向申诉专员投诉。不过，他已按机电工程署的要求，缴付了该笔费用。

2\. 经初步调查后，本署得悉这宗个案也涉及路政署，故此对机电工程署及路政署展开调查。

调查结果及结论

3\. 根据本署观察所得，警方于一九九四年十月二十三日发出该宗交通意外的报告，而路政署则于一九九五年四月二十七日开档案。由于意外报告上并无盖印注明收件日期，故此无法确定路政署收到档案后，实际上经过多少时间才开档案。虽然如此，本署认为路政署经过六个多月时间才开档案，实不合理，因为按照惯例，该署应该在收到交通意外报

告后约一个月内开档案。路政署于一九九五年七月二十八日向投诉人追讨款项时，只通知他该署所追讨的款额，并没有告诉他，该笔款项只是维修工程的部分费用，日后可能还有其他部门向他追讨款项，因而令投诉人以为该署所追讨的维修费用就是政府所追讨的全部费用。如果当日路政署收到该宗交通意外的报告后，实时把报告的副本送交机电工程署，整件事便可早点解决。

4.　　机电工程署于一九九五年七月二十八日收到路政署交来该宗交通意外的报告，直至一九九五年十月二十四日，该署通知投诉人他因损毁一支黄波灯而要承担赔偿责任。随后，因为该署由人手及计算机记录有关维修工程历时多久的数据彼此有出入，所以有关档案便交回文书人员查核。可是，一九九六年年初，有关档案给丢失了，一直找不　，直至一九九七年五月该署彻底翻查所有在一九九六年八月一日前发生而尚未处理的那些造成损毁的交通意外个案时才给找出来。机电工程署于一九九六年八月一日实施营运基金制度后，曾经进行改组，人事有所变动，加上工作量繁重，以至员工未能尽快清理积压的个案。就这宗个案而言，机电工程署在确定维修费用后，于一九九七年七月二十九日发信通知投诉人该署所要追讨的款额，及后再于一九九七年十月二十日发信催促他缴付该笔款项。根据上述数据，本署认为机电工程署收到路政署交来的交通意外报告后，应该可以早些采取行动，解决这宗个案。

5.　　经考虑上述各点后，申诉专员的结论是，对路政署及机电工程署的投诉均是成立的。

6.　　路政署和机电工程署均已采取措施，防止类似事件再次发生。路政署计划修改为那些负责处理因政府公物受损毁向有关人士索偿事宜的人员编订的工作须知，并提醒员工在所收到的每份交通意外报告上盖印，清楚注明收件日期。此外，亦会在有关的固定形式公函加上字句，告诉司机／车主，可能还有其他相关部门向他们追讨另一笔维修费用。

7. 机电工程署则实行以由人手将那些须按时呈阅的个案记录在日志上，并指派职员负责推行这项措施。所有档案均顺序排列在文件柜内，并按个案的进展情况分类，由处理交通意外索偿事宜的人员负责保管。档案的往来均会登记在案，而负责人员每月亦须提交个案进度报告，方便上级监察。此外，该署亦会定期点算档案的数目，以确保档案不会丢失，以及处理个案的过程不会有延误。

建议

8. 除路政署及机电工程署所采取的那些措施外，申诉专员还建议该两个部门采取下列措施：

(a) 路政署收到警方交来的交通意外报告后，应实时把报告副本交予须负责或可能须负责处理因公物受损毁向有关人士索偿事宜的其他部门。路政署及机电工程署亦应研究有何措施可改善彼此的协调，以及定期检讨有关情况；以及

(b) 在付款通知书上，分项列出维修费用细目，并按需要说明理由，以免引 不必要的误会。

部门的回应

9. 机电工程署署长对调查报告所载的结论和建议并没有任何意见。

10. 路政署署长认为没有证据显示该署在哪个阶段有所延误，因为该署根本不肯定是于意外发生后多久收到报告，以及在收到报告后多久才开档案。

结语

11. 申诉专员认为，路政署迟迟未开档案，阻延了这宗个案的跟进工作，故此这次事件的主要问题是在于该署行事有所延误，而不是在于该署延误了多少时间。从事件经过所见，该署确是迟迟未开档案，无论档案上有否盖印注明收件日期，也不会改变这点事实。因此，申诉专员的结论是，调查报告所载的结果和建议应维持不变。

12. 申诉专员知悉路政署及机电工程署已采取下列措施，全面落实各项建议：

(a) 双方已订定程序，以便在处理索偿事宜的过程中，彼此能作出协调。此外，路政署亦已编订一份新的工作须知，凡有任何由机电工程署负责保养维修的设施在交通意外中受损毁，该署会尽快把警方的交通意外报告副本送交机电工程署；以及

(b) 路政署已在发给司机／车主的固定形式公函中加上字句，阐明其他相关部门也可能会向他们追讨另一笔维修费用；此外，亦会在付款通知书上，分项列出维修费用细目，并会按需要说明理由。

申诉专员公署
个案编号： OMB 1997/2199
OMB 1997/2417
一九九八年九月

IL/TY/wa